

## 茨木市福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

### (目 的)

第1 この要綱は、福祉サービスに関する利用者からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、福祉サービスの適切な利用を支援するとともに、福祉サービス利用者の権利を擁護することを目的とする。

### (事業の対象範囲)

第2 事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条に規定する社会福祉事業において、茨木市が実施している福祉サービス(同法第2条第3項第11号に規定する隣保事業は除く。)とする。

2 対象とする「苦情」の範囲は、次のとおりとする。

(1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情

ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情

イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

(2) 前号に掲げるもののほか、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申立て

ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申立て

イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申立て

3 苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

(1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情 福祉サービスの利用者、その家族及びこれらの代理人等

(2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申立て 民生委員・児童委員及び当該福祉サービスの提供に関し状況を具体的かつ的確に把握している者等

### (苦情受付担当者・苦情解決責任者及び第三者委員の設置)

第3 福祉サービスの利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、各施設ごと又は各事業ごとに苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を設置する。

2 苦情解決の責任主体を明確にするため、各施設ごと又は事業ごとに苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を設置する。この場合において、責任者は各施設の長又は各事業の実施担当課長とする。ただし、同一課等で同種の施設又は同種の事業がある場合は、担当課長を共同の責任者とすることができる。

3 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。

4 委員は、3人とし、社会的に信頼性を有する者で、かつ、苦情解決を中立的な立場から公正で円滑・円満に図ることができるものを市長が委嘱する。

5 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(苦情受付担当者・苦情解決責任者及び第三者委員の業務)

第4 担当者は、投書等の苦情(匿名の場合を含む。)を受けた場合は、内容に応じた適切な対応を行うものとする。

2 担当者は、受け付けた内容(当事者間で解決できたものを含む。)を記録し、かつ、委員に通知する。

3 委員は、福祉サービスの利用者又は責任者のいずれかの者からの要請を受け、当事者間の話合いの場に立ち会い、中立な立場においてその解決及び解決策を見いだす助言等を行うものとする。

(利用者への周知)

第5 責任者は、利用者に対して担当者、責任者及び委員の氏名・連絡先及び苦情解決の方法について、施設内への掲示、案内等により周知するものとする。

(苦情の受付等)

第6 苦情の申出は、担当者又は委員が、常時受け付けるものとする。

2 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情申出人の意向の確認を行う。

3 担当者は、申出人に対して委員の立会いの可否を確認する。

4 委員の判断を必要とせず、直接話合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、委員は、申出人及び事業者に対して当事者同士の適切な解決を推奨するものとする。

(解決方法の検討)

第7 委員は、申出人の意向を尊重し、次の事項の可否など解決のための方法を検討する。

(1) 事情(現状)調査

(2) 申出人への助言

(3) 申出人との話合い等による解決の斡旋

2 委員は、苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合は、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行うものとする。

(1) 事業者に対する苦情内容の通知

(2) 聞き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認

(3) 事業者の意見等の聴取

(解決方法の決定)

第8 委員は、事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の可否及びその内容について検討する。

2 委員は、解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言及び事業者に対する申入れを適切に行う。

3 委員は、検討の結果、申出人と事業者との話合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し話合いの斡旋を行う。

(苦情処理の結果)

第9 責任者は、福祉サービスの質及び信頼性の確保を図るため、個人情報に関するものを除き、広報紙等で解決結果を公表するよう努めるものとする。

(その他)

第 10 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 12 年 8 月 1 日から実施する。

附 則

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から実施する。